

WKOimBezirk bei den Unternehmern

Scanlang erleichtert den Dialog mit Kunden mehrfach

Sprachdienstleister Scanlang ist auf Übersetzungen von skandinavischen Sprachen spezialisiert. Darüber hinaus ist die Firma Premium Reseller für das finnische Produkt „HappyOrNot“, das die Kundenzufriedenheit misst.

„Alles begann mit einem Übersetzungsprojekt von Deutsch auf Finnisch für ein Spracherkennungsprodukt. So wurde aus einem Netzwerk von skandinavischen Linguistinnen 2014 unsere GmbH“, erzählt Katja Jääskeläinen, die gemeinsam mit ihrem Ehemann Franz Michael Bauer die Firma Scanlang in Mariahilf führt. Die Kernbereiche des Unternehmens sind einerseits das Übersetzen von Verträgen, Webseiten, Betriebsanleitungen und Marketingunterlagen. Andererseits vertreiben sie die Smiley-Terminals™ - Ein Kommunikationstool mit dem Betriebe und Institutionen die Zufriedenheit ihrer Kunden



V.l.: Franz Michael Bauer, Katja Jääskeläinen und WK Wien-Bezirksobmann Karl Kristian Gödde.

oder Mitarbeiter messen können. „Die Konsumenten bewerten mit dem Drücken auf einen von vier Smileys die Leistung im Geschäft. Das Produkt passt zu Sprachdiensten, denn bei beiden Systemen wird der Dialog mit Kunden ermöglicht“, so Franz Michael Bauer. Das Design und die Software stammen von zwei finnischen Entwicklern. Mittlerweile betreut Scanlang in Österreich rund 80 Bestandskunden vor allem aus dem Gesundheitsbereich und der Industrie. „Unsere Kunden haben festgestellt, dass sie mit diesem System die Kundenbindung und die Zufriedenheit erhöhen“, sagt Bauer.

Auch bei Übersetzungen steht höchste Qualität im Vordergrund. Dazu gehört die Berücksichtigung der kulturellen Unterschiede. „Als Finnin und Sprachprofi weiß ich, dass wenn ein finnischer Delegationsleiter ‚Danke für die Bewirtung‘ sagt, er eigentlich dasselbe meint wie ein Österreicher, der sagt ‚Vielen herzlichen Dank für Ihre wunderbare Gastfreundschaft‘“,

berichtet Jääskeläinen. Daher sei es wichtig für das Gesamtbild, stilistische Feinheiten, je nach Art des Textes, einfließen zu lassen.

Der Erfolg gibt den Unternehmern recht. Sie konnten ihren Umsatz im vierten Jahr nach der Gründung auf 340.000 Euro steigern.

Netzwerk nutzen

Der Betrieb beeindruckte auch Karl Kristian Gödde, WK-Wien Bezirksobmann für den 6. Bezirk. Er besuchte Scanlang einerseits, um zum Gewinn des Wirtschaftspreises der Finnisch-Österreichischen Handelskammer zu gratulieren. Andererseits weiß Gödde, dass Unternehmer oft Anliegen haben, bei denen die Wirtschaftskammer unterstützen kann. So erzählen die Unternehmer, dass auch sie vom Fachkräftemangel betroffen seien, von zu niedrigen Tagsätzen

bei der Bezahlung von Gerichtsdolmetschern, oder von den Schwierigkeiten, die kleine Betriebe haben, wenn sie ihren ersten Mitarbeiter einstellen. „Wir hören zu und können bei vielen Anliegen helfen, indem wir zum Beispiel Experten der Wirtschaftskammer vermitteln. Wichtig ist, dass die Unternehmer wissen, dass sie sich immer an uns wenden können“, so Gödde. So können sich Klein- und Mittelbetriebe z.B. in speziell zugeschnittenen Workshops Infos und Tipps zum Einstellen des ersten Mitarbeiters holen.

Auf einen Blick

Scanlang bietet Übersetzungen in vielen europäischen Sprachen mit Schwerpunkt auf Skandinavien an. Zusätzlich vertreiben sie ein Tool zur Messung der Kundenzufriedenheit www.scanlang.at